



Prefeitura Municipal de Santa Leopoldina
ESTADO DO ESPÍRITO SANTO



A large, stylized title is centered over a blurred background image. The background shows a wide stone staircase leading up to a white, two-story building with a flag flying from a pole on top. The sky is blue with scattered clouds, and a palm tree is visible on the left side of the frame.

CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO

Secretaria Municipal de Cultura e Turismo



CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO

A Carta de Serviços ao Usuário (CSU) da Prefeitura Municipal de Santa Leopoldina tem como objetivo informar o usuário sobre os serviços prestados pelo Poder Executivo Municipal, bem como as formas de acesso a esses serviços e seus compromissos e padrões de qualidade de atendimento ao público.

Em resumo, a CSU é um documento que visa esclarecer sobre os serviços ofertados por esta Prefeitura Municipal, trazendo ao cidadão informações claras e precisas quanto às formas de acesso, os prazos de resposta, os horários de atendimento e também oportunizando um maior conhecimento das atividades desempenhadas pelo Órgão.

Os serviços executados pela Secretaria Municipal de Cultura e Turismo disponíveis para o cidadão encontram-se descritos a seguir:

1. Biblioteca Pública Municipal

➤ O que é o serviço?

A Biblioteca Pública Municipal disponibiliza o Serviço de Leitura para os cidadãos durante sua visita, mediante o preenchimento prévio de uma ficha cadastral.

➤ Requisitos necessários para acessar ou solicitar o serviço:

Não há requisitos necessários para acessar ou solicitar o serviço.

➤ Documentos necessários para acessar ou solicitar o serviço:

Ficha Cadastral preenchida.

➤ Principais etapas para processamento do serviço:



➤ Prazo para a execução do serviço:

Imediato.

➤ Forma de acessar ou solicitar o serviço:

Presencial: Secretaria Mun. de Cultura e Turismo - Rua Porfírio Furtado, nº 77 - Centro, Santa Leopoldina/ES, Brasil, CEP: 29.640-000 - Próximo à Delegacia de Polícia Civil.

➤ Informações para manifestação do usuário sobre este serviço:



Elogios, dúvidas ou reclamações do serviço prestado?

Acesse nossa Ouvidoria em www.santaleopoldina.es.gov.br/ouvidoria ou pelo telefone (27) 3940-0010 ou envie um e-mail para ouvidoria@santaleopoldina.es.gov.br .

2. Casa de Música

➤ O que é o serviço?

A Casa de Música oferece aulas gratuitas de Violão, Instrumento de Sopro e Percussão.

➤ Requisitos necessários para acessar ou solicitar o serviço:

Preenchimento da Ficha de Inscrição.

➤ Documentos necessários para acessar ou solicitar o serviço:

- Documento pessoal com foto; e
- Endereço.

➤ Principais etapas para processamento do serviço:



➤ Prazo para a execução do serviço:

Imediato, quando as inscrições estiverem abertas.

➤ Forma de acessar ou solicitar o serviço:

Presencial: Secretaria de Cultura e Turismo - Rua Porfírio Furtado, nº 77 - Centro, Santa Leopoldina/ES, Brasil, CEP: 29.640-000 - Próximo à Delegacia de Polícia Civil.

➤ Informações para manifestação do usuário sobre este serviço:

Elogios, dúvidas ou reclamações do serviço prestado?

Acesse nossa Ouvidoria em www.santaleopoldina.es.gov.br/ouvidoria ou pelo telefone (27) 3940-0010 ou envie um e-mail para ouvidoria@santaleopoldina.es.gov.br .



3. Apoio de Eventos

➤ O que é o serviço?

A Secretaria Municipal de Cultura e Turismo realiza apoio de eventos após a devida análise e aprovação do projeto do evento.

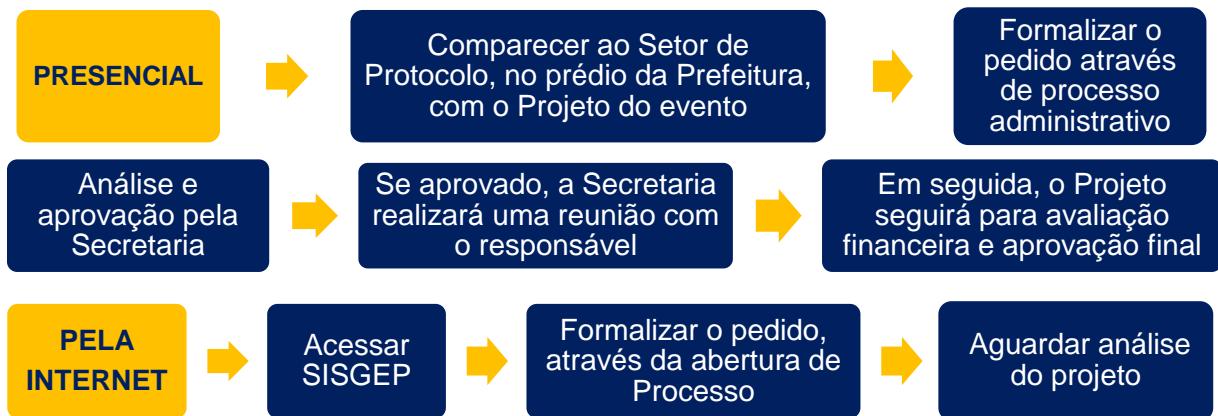
➤ Requisitos necessários para acessar ou solicitar o serviço:

Ter cadastro no CNPJ e/ou representação da sociedade civil.

➤ Documentos necessários para acessar ou solicitar o serviço:

Projeto do evento.

➤ Principais etapas para processamento do serviço:



↳ **Link do SISGEP:** <https://santaleopoldina.prefeiturasempapel.com.br/portal/login.aspx>

↳ **Link do passo a passo do SISGEP:** <https://gamma.app/docs/Passo-a-Passo-para-Realizar-um-Cadastro-no-Portal-de-Protocolo-de-6ebm44akc7bbrxp?mode=doc>

➤ Prazo para a execução do serviço:

90 (noventa) dias de antecedência à data do evento.

➤ Forma de acessar ou solicitar o serviço:

Presencial: Av. Prefeito Hélio Rocha, nº 1.022 - Centro, Santa Leopoldina/ES - CEP: 29.640-000

Online: Sistema de Gestão Eletrônica de Processos e Documentos (SISGEP), no link: <https://santaleopoldina.prefeiturasempapel.com.br/portal/login.aspx>

➤ Informações para manifestação do usuário sobre este serviço:

Elogios, dúvidas ou reclamações do serviço prestado?

Acesse nossa Ouvidoria em www.santaleopoldina.es.gov.br/ouvidoria ou pelo telefone (27) 3940-0010 ou envie um e-mail para ouvidoria@santaleopoldina.es.gov.br .



OUTRAS INFORMAÇÕES:

➤ **Canais de comunicação da Secretaria Municipal de Cultura e Turismo:**

- Telefone: (27) 99688-4763 | (27) 3940-0026
- E-mail: turismo@santaleopoldina.es.gov.br
- Portal do Turismo: <https://www.descubra.santaleopoldina.es.gov.br/>
- Presencial: Rua Porfírio Furtado, nº 77, Centro - Santa Leopoldina/ES - CEP: 29.640-000 - Próximo à Delegacia de Polícia Civil.
- Dias/Horários de atendimento: Segunda à sexta-feira, de 7h às 12h e 13h às 16h.

➤ **Tratamento a ser dispensado ao usuário no atendimento:**

O usuário deverá receber, conforme os princípios expressos no Decreto Municipal nº 371/2022, um atendimento pautado nas seguintes diretrizes:

- Urbanidade;
- Respeito;
- Acessibilidade;
- Cortesia;
- Presunção da boa-fé;
- Igualdade;
- Eficiência;
- Segurança; e
- Ética.

➤ **Informações sobre as condições de acessibilidade, sinalização, limpeza e conforto dos locais de atendimento:**

O usuário do serviço público, conforme estabelecido pela Lei nº 13.460/17, tem direito a atendimento presencial, quando necessário, em instalações salubres, seguras, sinalizadas, acessíveis e adequadas ao serviço e ao atendimento.

➤ **Informação sobre quem tem direito a tratamento prioritário:**

Têm direito a atendimento prioritário as pessoas com deficiência, os idosos com idade igual ou superior a 60 anos, as gestantes, as lactantes, as pessoas com crianças de colo e os obesos, conforme estabelecido pelo Decreto Municipal nº 371/2022.